2013 年 12 月 1 日(第一版)

リフォーム業務品質審査登録制度
登録事業者の手引き
（登録後の手続き）

一般財団法人ベターリビング

目　次

１.登録後について

1.1 登録事業者としての審査の受審 …… 1
1.2 毎年審査を受審する意味 …… 1
1.3 登録後に受審する審査 …… 2

２．定期審査について

2.1 定期審査の流れ …… 3
2.2 定期審査の審査料金について …… 5
2.3 定期審査に必要な申請書類 …… 6
2.4 申請書類の提出先及び問合せ先 …… 6

３．再登録審査について

3.1 再登録審査の流れ …… 7
3.2 再登録審査の審査料金について …… 9
3.3 再登録審査に必要な申請書類 …… 10
3.4 申請書類の提出方法 …… 11
3.5 申請書類の提出先及び問合せ先 …… 11

４.その他

4.1 登録事業者の遵守事項 …… 12
4.2 変更の届け出 …… 12
4.3 登録の一時停止 …… 13
4.4 登録の取消し …… 13

参考：書式記入例

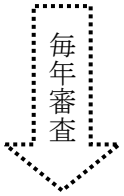
定期審査用書式記入例 …… 14～29

1.登録後について

1.1 登録事業者としての審査の受審

登録審査の受審後、登録を受けた事業者は登録事業者となります。登録事業者は、登録の翌年から有効期限までの期間において、毎年審査を受審します。

審査種別		審査内容
登録審査	1年目	外形基準審査＋現地審査
定期審査1	2年目	書類審査
定期審査2	3年目	書類審査
定期審査3	4年目	書類審査
定期審査4	5年目	書類審査
再登録審査	6年目	外形基準審査＋現地審査



1.2 毎年審査を受審する意義

本審査登録制度においては、登録審査でリフォーム業務品質基準に適合しているというだけではなく、登録後も継続して適合している必要があります。

よって、毎年定期的に審査を受審し、適合が継続的であると判断されることで、信頼できるリフォーム事業者として審査・登録・公表する、という本制度の趣旨に合致し、登録事業者の信頼性が証明されるという意義を持ちます。

1.3 登録後に受審する審査

登録事業者は、登録有効期限までに以下二つの審査を受審します。

【定期審査】

・審査の内容

登録要件であるリフォーム業務品質基準を継続的に満たしているかを**書類審査により判断する審査**です。毎年1回、計4回の審査を所定の期間内（以下「審査実施期間」といいます。）に受審します。（登録の維持）

・実施時期※

登録日の月の1日を起点として（以下「基準日」といいます。）、基準日の9ヶ月後から11ヶ月後までの間（再登録審査までの間、同条件で毎年）となります。

【再登録審査】

・審査の内容

登録有効期限の満了に伴う再登録の可否を**外形基準審査、及び現地審査により判断する審査**です。再登録を希望する場合に受審します（再登録）

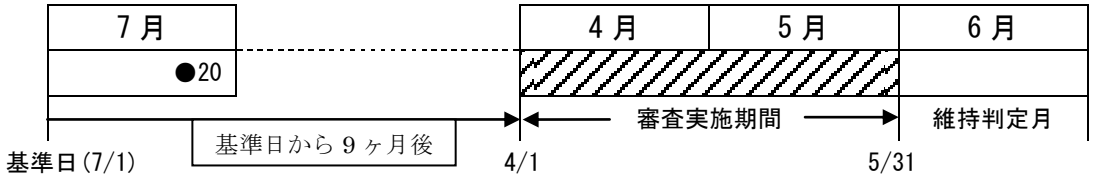
・実施時期※

基準日の4年9ヶ月後から4年11ヶ月後までの間となります。

※実施時期について

定期審査及び再登録審査の審査実施期間は、基準日が起点となるため、下図の通り常に同じ月が対象となります。

（例：2013年7月20日登録の場合）



（審査実施期間）

定期審査1回目　：2014年**4月1日**～2014年**5月31日**

定期審査2回目　：2015年**4月1日**～2015年**5月31日**

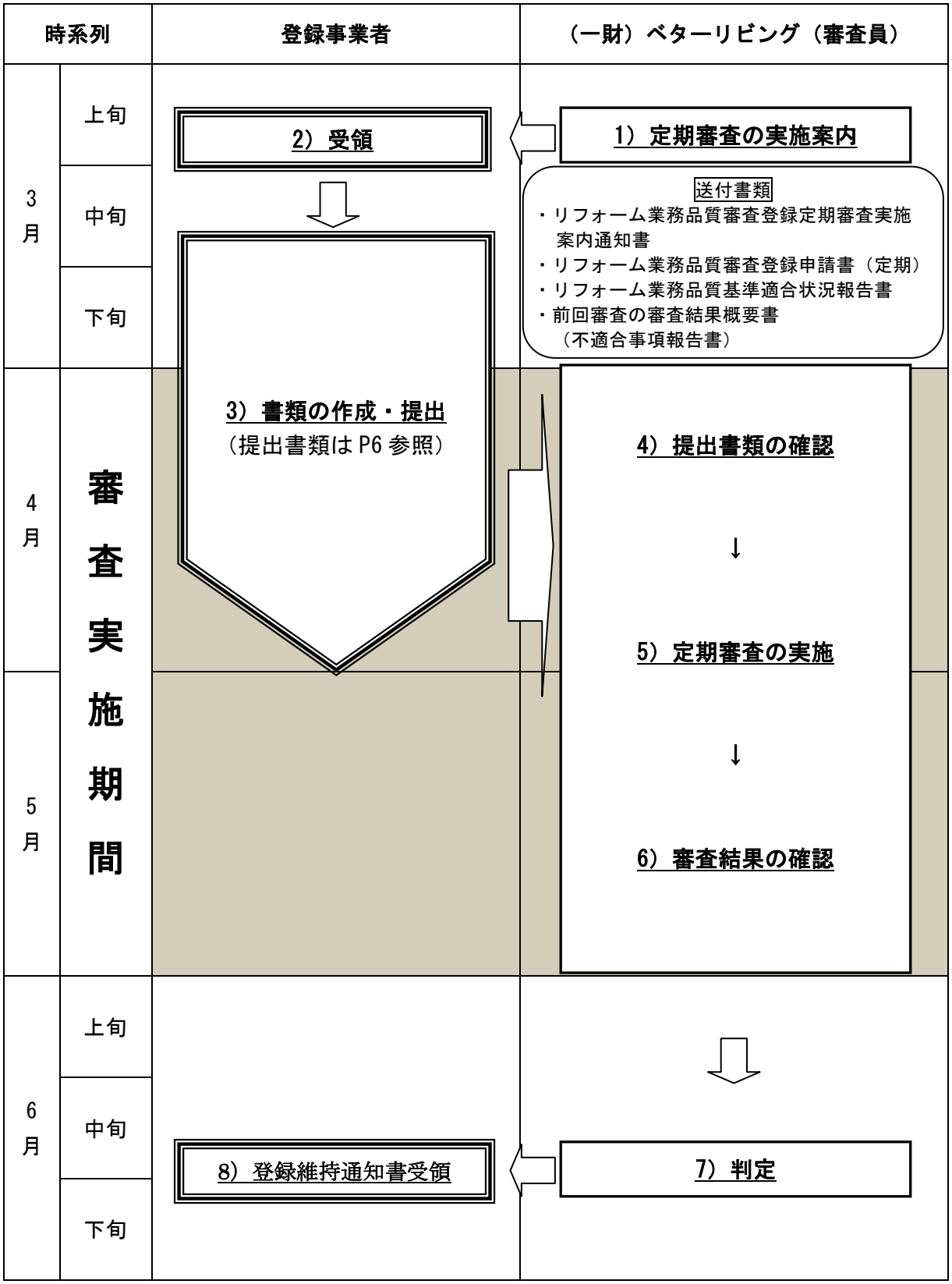
⋮　⋮

再登録審査　：2018年**4月1日**～2018年**5月31日**

２.定期審査について

2.1 定期審査の流れ

（1）定期審査の流れは以下の通りです。（例：7 月度登録の場合）



(2) 各ステップにおける留意事項等

1) 定期審査の実施案内
・実施案内は、審査実施期間初日の 3 週間前に行ないます。
・書類の送付は、全て郵送で行ないます。

2) 受領
・実施案内が届いたら、必要な書類が揃っているかご確認ください。

3) 書類の作成・提出
・書類の記入は、手書き・ＰＣ入力のいずれの方法でも結構です。
・書類への記入モレ、不足等がある場合は、その後のスケジュールへ影響する可能性もありますので、提出前に内容等のご確認をお願いします。

＜重要＞

前回審査で不適合事項があった場合は、**修正処置に対する実施状況の報告が必須**となります。実施状況の報告がない場合は、登録の一時停止となる場合もありますのでご注意ください。

4) 提出書類の確認
・提出書類の内容について、（一財）ベターリビングより質問等の連絡が入る場合がありますので、ご対応お願いします。

5) 定期審査の実施
・審査の実施の際に、記入内容等について、審査員より質問等の連絡が入る場合がありますので、ご対応お願いします。

8) 登録維持通知書受領
・登録維持と判定された場合、登録維持通知書、審査の報告書を郵送で送付します。その際、記載されている内容（事業者名及び事業所名、事業所の所在地等）のご確認をお願いします。

(3) その他
・審査以降の日程は、書類を提出する時期によって変動します。よって、提出時期が早まれば、その日程に応じて判定、登録維持通知も早まります。
・定期審査実施期間内に定期審査を受審しなかった場合、**登録の一時停止となる場合があります**のでご注意ください。

2.2 定期審査の審査料金について

(1) 定期審査料金※

定期審査料金	消費税（8%）	合計（振込金額）
20,000 円	1,600 円	21,600 円

※上記料金は、1 回及び 1 事業所毎の料金となります。

※ISO9001 認証取得登録事業者は 16,200 円（消費税込）となります。

※消費税法等が改定された場合は、法令に従い改定される場合がありますので、申請の際にはご確認ください。

(2) 定期審査料金の納期

定期審査に必要な申請書類の提出前に（3）の振込先に納入して下さい。振込書の写しは必要な書類の一部として提出してください。

(3) 振込先

金融機関名・支店名	みずほ銀行・丸の内中央支店（支店番号：004）
口座番号	（普）1013428
口座名義人	ザイ）ベターリビング

注：振込手数料は貴社負担でお願いします。

2.3 定期審査に必要な申請書類

登録事業者は、定期審査を受審するために、以下の申請書類を提出します。提出期限は**リフォーム業務品質審査登録　定期審査実施案内通知書（定期審査用書式記入例：P15～16 参照）**に記載してある期限です。

なお、①②及び⑤の申請書類については、（一財）ベターリビングのＷＥＢサイトからダウンロードもできます。(http://www.cbl.or.jp/reform/sinsei.html)

(1) 必ず提出する申請書類

書類名	ＢＬから送付	記入例
①リフォーム業務品質審査登録申請書（定期）	○	P17～18
②リフォーム業務品質基準適合状況報告書	○	P19～28
③リフォーム業務品質審査審査登録料金払込書の写し		
④現に効力を有する保険証券の写し		

(2) 該当する場合にのみ提出する申請書類

書類名	ＢＬから送付	記入例
⑤法令遵守宣言書		P29
⑥ISO9001 認証維持の確認ができる書面		
⑦リフォーム業務品質基準に適合していることの確認ができる書面等		

注 1：申請書類の記入は、手書き・ＰＣ入力のいずれの方法でも結構です。

注 2：審査登録事業所が複数ある場合は、審査登録事業所毎に審査が必要となります。よって、①②及び該当する場合の書類⑥⑦については、審査登録事業所毎に提出してください。

注 3：⑤⑥⑦については以下に該当する場合に提出が必要です。

⑤：前回の宣言以降に法令違反をした場合

⑥⑦：ISO9001 認証取得登録事業者の場合（この場合②は提出不要です。）

注 4：前回審査以降に、ISO9001 認証取得をした場合は、別途 **2.4 申請書類の提出先及び問合せ先（P6）** へご連絡ください。

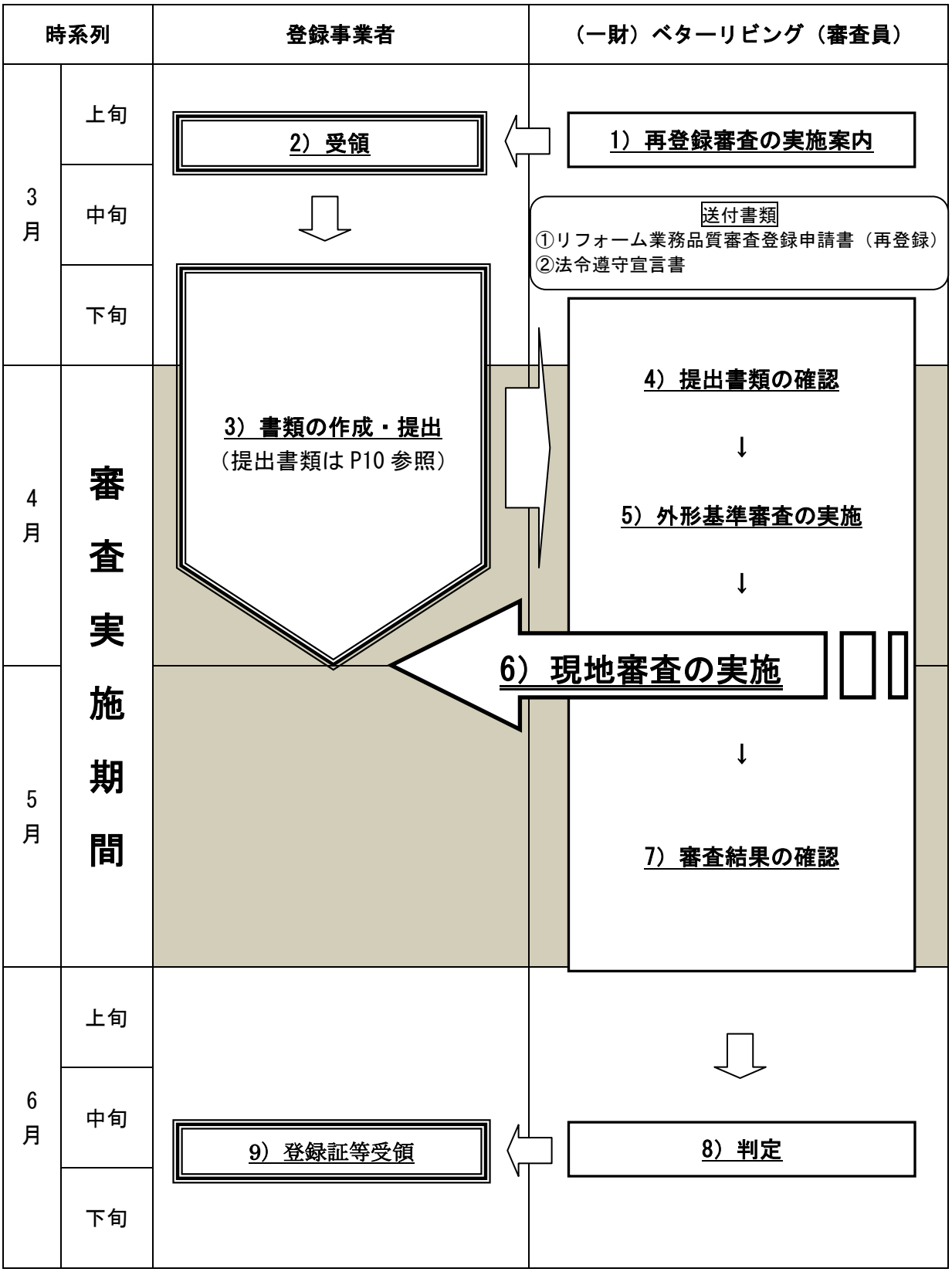
2.4 申請書類の提出先及び問合せ先

〒102－0071　東京都千代田区富士見 2－7－2　ステージビルディング 4F
一般財団法人ベターリビング
システム審査登録センター　リフォーム業務審査部
TEL:03－5211－0567　　FAX:03－5211－0594　　E-mail：blr-c@cbl.or.jp

3．再登録審査について

3.1 再登録審査の流れ

（1）再登録審査の流れは以下の通りです。（例：7 月度登録の場合）



(2) 各ステップにおける留意事項等

1) 再登録審査の実施案内

・実施案内は、審査実施期間初日の 3 週間前に行ないます。

・書類の送付は、全て郵送で行ないます。

2) 受領

・実施案内が届いたら、必要な書類が揃っているかご確認ください。

3) 書類の作成・提出

・書類の記入は、手書き・ＰＣ入力のいずれの方法でも結構です。

・書類への記入モレ、不足等がある場合は、その後のスケジュールへ影響する可能性もありますので、提出前に内容等のご確認をお願いします。

なお、詳細は、**3.3 再登録審査に必要な申請書類（P10）** を参照ください。

6) 現地審査の実施、

・現地審査は、担当の審査員が審査登録事業所を直接訪問して行います。審査は、平日の日中で、審査時間は 2～3 時間程度です。

・審査は書類等の整備状況及び運用状況を文書類の確認、事業者様へのヒアリングにて行います。工事案件に係る文書等を予めご用意ください。

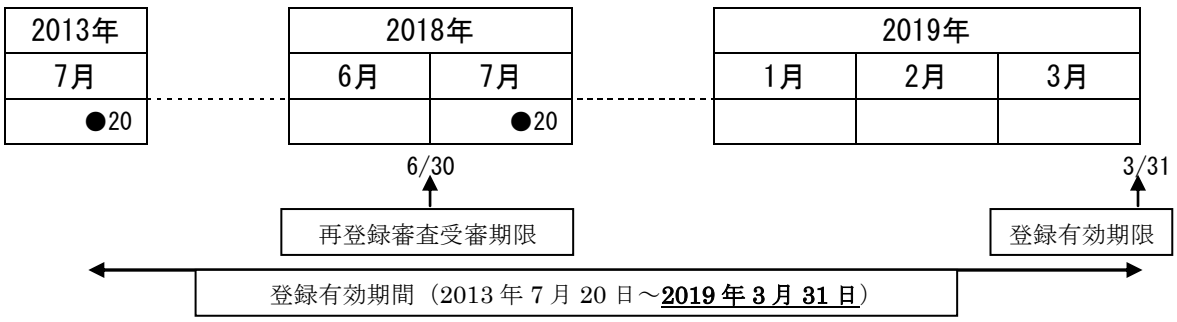
9) 登録証等受領

・登録と判定された場合、登録証、登録通知書、審査の報告書を郵送で送付します。その際、記載されている内容（事業者名及び事業所名、事業所の所在地等）のご確認をお願いします。

(3) 登録有効期限と再登録審査

・再登録審査実施期間内に再登録審査を受審しなかった場合、**登録の一時停止となる場合があります**。さらに、登録有効期限内に登録と判定されない場合は、登録有効期限をもって満了となります。

（例：2013 年 7 月 20 日登録の場合）



3.2 再登録審査の審査料金について

(1) 再登録審査料金表※

定期審査料金	消費税（8%）	合計（振込金額）
50,000 円	4,000 円	54,000 円

※ISO9001 認証取得登録事業者は 32,400 円（消費税込）となります。

※消費税法等が改定された場合は、法令に従い改定される場合がありますので、ご申請の際にはご確認ください。

※複数の事業所を再登録する場合の料金は、以下の通りです。（消費税込）

	審査料金	事業所追加料金 （一事業者で審査事業所を追加する場合）
再登録審査 （6 年目）	54,000 円	37,800 円／箇所

(2) 再登録審査料金の納期

再登録審査に必要な申請書類の提出前に（3）の振込先に納入して下さい。振込書の写しは必要な書類の一部として提出してください。

(3) 振込先

金融機関名・支店名	みずほ銀行・丸の内中央支店（支店番号：004）
口座番号	（普）1013428
口座名義人	ザイ）ベターリビング

注：振込手数料は貴社負担でお願いします。

3.3 再登録審査に必要な申請書類

登録事業者は、再登録審査を受審するために、以下の申請書類を提出します。
なお、①②の申請書類については、（一財）ベターリビングのＷＥＢサイトからダウンロードもできますので、ご利用ください。(http://www.cbl.or.jp/reform/sinsei.html)

(1) 必ず提出する申請書類

書類名	ＢＬから送付	記入例
①リフォーム業務品質審査登録申請書（再登録）	○	
②法令遵守宣言書	○	P29
③会社案内		
④リフォーム業務品質審査審査登録料金払込書の写し		
⑤現に効力を有する保険証券の写し		

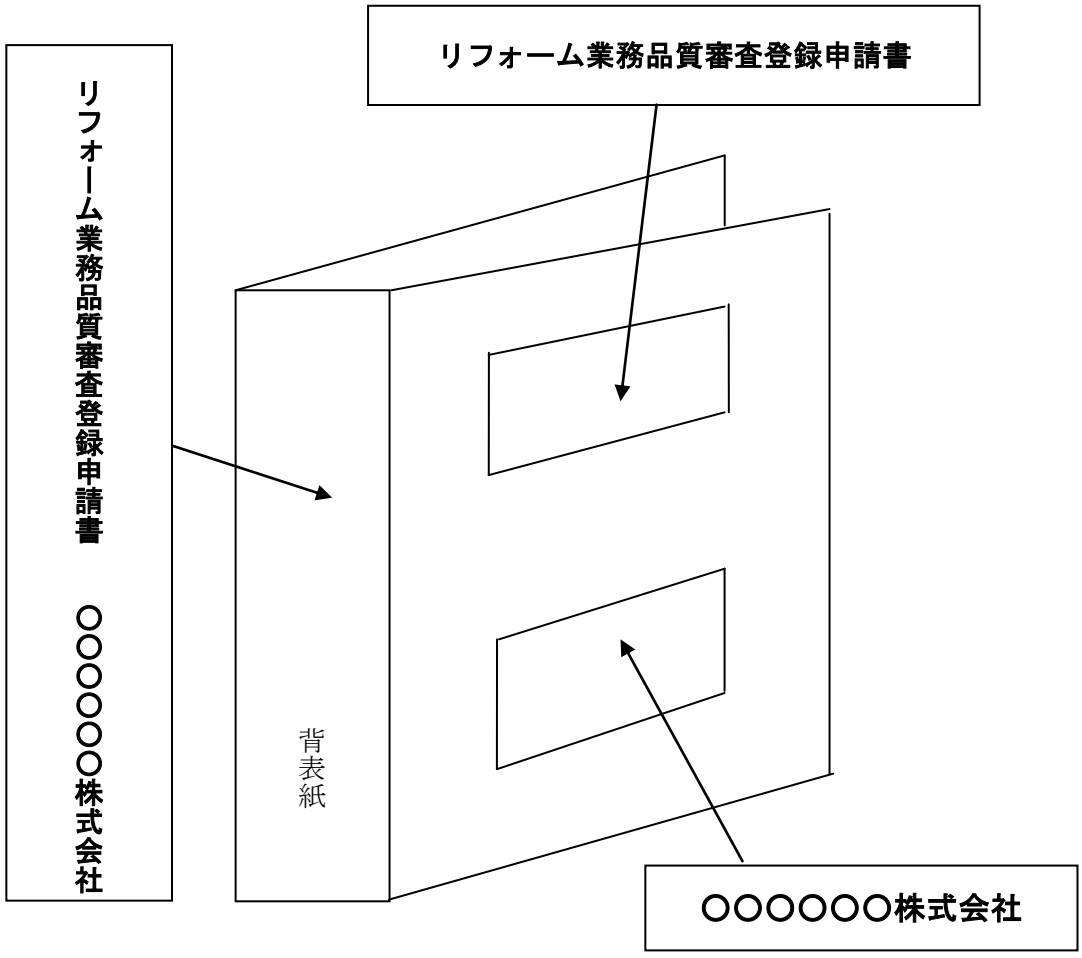
(2) 該当する場合にのみ提出する申請書類

書類名	ＢＬから送付	記入例
⑥ISO9001 認証維持の確認ができる書面		
⑦リフォーム業務品質基準に適合していることの確認ができる書面等		

注１：申請書類の記入は、手書き・ＰＣ入力のいずれの方法でも結構です。
注２：申請書類はファイルに綴じてご提出ください。ファイルの作成方法は、**3.4 申請書類の提出方法（P11）**を参照ください。

3.4 申請書類の提出方法

・Ａ４またはＡ３用紙で作成し、Ａ３用紙の場合には、Ａ４サイズに折って綴じてください。
・ファイルは厚紙等の表紙で、２穴ファイリング式としてください。
・表紙と背表紙は、以下の例に従って作成してください。



3.5 申請書類の提出先及び問合せ先

〒102－0071　東京都千代田区富士見 2－7－2　ステージビルディング 4F
一般財団法人ベターリビング
システム審査登録センター　リフォーム業務審査部
TEL:03－5211－0567　　FAX:03－5211－0594　　E-mail：blr-c@cbl.or.jp

４.その他

4.1 登録事業者の遵守事項

登録事業者は、以下内容について遵守しなければなりません。

①登録についての不正確な引用又は誤解を招くような公表をしないこと
②全ての苦情等に対して適切な処置を講じ、苦情の内容、取った処置及びその効果について記録し保管すること。また、該当する場合には、「リフォーム業務品質基準」に適合させるためにとった修正処置を記録し保管すること。（一財）ベターリビングが要求した場合は、当該記録を提供すること
③定期審査及び再登録審査を受審すること。受審の際には、苦情の解決に必要とする全ての記録、情報等を（一財）ベターリビングに提供し協力すること
④4.2 変更の届け出にあたる場合、変更届けの提出をすること

4.2 変更の届け出

以下の場合は変更届けを提出して下さい。
（一財）ベターリビングは、届出の内容が「リフォーム業務品質基準」を満たしているかどうかを確認し、満たしていたときには変更の届出を受理いたします。

①登録事業者の名称を変更する場合
②登録事業者の所在地を変更する場合
③登録事業者の連絡担当者を変更する場合
④「リフォーム業務品質基準」への適合に影響を及ぼすような変更を行った場合
⑤リフォーム業務を含む ISO9001 の取得状況について、登録範囲の変更（リフォーム業務の除外等）、一時停止又は取り消しとなった場合

4.3 登録の一時停止

登録事業者が次のいずれかに該当する場合は、登録を一時停止するものとします。

①定期審査又は再登録審査を特別な事情なく所定の期間内に受審しなかった場合
②定期審査又は再登録審査における「リフォーム業務品質基準」を満たしていなかった事項の修正処置が、指定した期日までに報告されなかった場合
③偽り、重大な過失若しくはその他不正な手段により登録を受けている恐れがある場合
④登録の引用、登録証の不適切な使用又は不適切な登録の引用が修正されない場合
⑤苦情等に関する要請に対して、指定した期限までに適切な措置が講じられない場合
⑥（一財）ベターリビングに対する財政的義務を怠っている場合
(例)登録審査料金の指定期日までの未払い
⑦リフォーム業務を含めて ISO9001 を取得していた登録事業者が、以下の審査を受審しなかった場合
・リフォーム業務を含む ISO9001 の取得状況について、登録範囲の変更（リフォーム業務の除外)、一時停止又は取り消しとなった場合に、ベターリビングが指定する審査
⑧その他重大な事故又は過失、意図的な法令違反等により登録事業者の活動等が反社会的である恐れがあると認められる場合

4.4 登録の取消し

登録事業者が次のいずれかに該当する場合は、登録を取消し、当該登録事業者へ通知するとともに、取り消した旨を（一財）ベターリビングのホームページに掲載して公表します。

①登録事業者から登録の取消し申請があった場合
②偽り、重大な過失若しくはその他不正な手段により登録を受けたことが判明した場合
③破産し復権を得ないことが判明した場合
④消費者の利益を保護するために特に必要がある場合
⑤一時停止を行った後、指定した期日までに一時停止を解除する条件を満たせなかった場合
⑥その他重大な事故又は過失、意図的な法令違反等により登録事業者の活動等が反社会的であると認められる場合

登録を取り消された場合、登録事業者は、登録証を速やかに（一財）ベターリビングへ返却してください。また、登録事業者が、登録された事業者であることを、会社案内、ホームページ、名刺、広告等で公表をしている場合には、速やかにその使用を中止してください。

定期審査用書式記入例

記入例

（発行 2014 年 3 月 10 日）

ベターリフォーム株式会社
代表取締役　飯田橋　一郎　様

一般財団法人ベターリビング

リフォーム業務品質審査登録　定期審査実施案内通知書

リフォーム業務品質審査登録について、定期審査の通知をします。
つきましては、下記提出期限までに必要書類をベターリビングへご提出願います。
＜ご注意事項＞
定期審査実施期間の中で受審しなかった場合、登録の一時停止となる可能性がありますのでご注意ください。

事業所名、審査種別、提出期限をご確認ください。

記

■審査登録対象事業所	ベターリフォーム株式会社
■定期審査種別	定期審査　1 回目
■提出いただく必要書類	裏面を参照ください。
■提出期限	2014 年 4 月 30 日

■提出方法

①データでの提出
データをメールに添付して送付して下さい。ただし、以下書類については押印が必要となりますので、ファイル形式は必ず**カラーPDF** で送付して下さい。
・リフォーム業務品質審査登録申請書（定期）
・法令遵守宣言書

②紙媒体での提出
全ての書類を郵送で送付して下さい。

■提出先

〒102-0071
東京都千代田区富士見 2-7-2　ステージビルディング 4F
一般財団法人ベターリビング　システム審査登録センター　リフォーム業務審査部
TEL:03－5211－0567　FAX:03－5211－0594　E-mail : blr-c@cbl.or.jp

■提出いただく必要書類

(1) 必ず提出する書類

①リフォーム業務品質審査登録 申請書（定期）	・申請書は、現在の登録内容を基に事業者名等、を印字しておりますので、内容をご確認ください。 ・記入等する箇所は、申請日、リフォーム工事実績、提出書類のチェック及び押印です。 ・登録内容に変更がない場合は、**「□現」にチェックしてください。** ・登録内容に変更がある場合は、**「□変更後」にチェックし、変更後の内容を記入**してください。
②リフォーム業務品質基準適合状況報告書	・業務品質基準、審査項目をご確認いただき、貴社における**実施状況を業務実施状況欄にチェック**してください。 「□前回審査時から変更」にチェックした場合は、**変更した内容を記入またはその内容が分かる文書等を添付**してください。 ・前回審査時に不適合事項があった場合は、「□前回審査時から変更」にチェックを入れ、**修正処置に対する実施内容を記入若しくは修正処置を実施したことがわかる文書を添付**してください。 ・前回審査時に改善事項があった場合で、今回の定期審査までに改善された場合は、「□前回審査時から変更」にチェックを入れ、**改善した内容を記入または改善したことが分かる文書を添付**してください。
③審査登録料金払込書の写し	・定期審査の審査登録料金は、1 事業所／21,600 円（税込）です。
④現に効力を有する保険証券の写し	・有効期限内のものが必要となります。

(2) 該当する場合にのみ提出する書類

⑤法令遵守宣言書	・前回宣言以降に法令違反をした場合にのみ提出してください。

注 1　書類の作成は手書き・PC 入力のいずれの方法でも結構です。

注 2　審査登録事業所が複数ある場合は、審査登録事業所毎に審査が必要となります。よって、①②の書類については、審査登録事業所毎に提出してください。

記入例

リフォーム業務品質審査登録申請書（定期）

一般財団法人ベターリビング
理事長　那珂　正　様

リフォーム業務品質審査登録規程に基づき、登録を維持する為に、下記のとおりリフォーム業務品質基準の適合状況について報告いたします。
また、報告内容と実際の業務体制に相違はありません。

登録情報に変更がない場合は、現にチェックしてください。

記

申請日：**2014**年**5**月**15**日

（ふりがな） 事業者名	べたーりふぉーむかぶしきがいしゃ ベターリフォーム株式会社	☑ 現
		□ 変更後
（ふりがな） 代表者名	いいだばしいちろう 飯田橋　一郎　印	☑ 現
	印	□ 変更後
（ふりがな） 住所	とうきょうとちよだくふじみ2−7−2すてーじびるでぃんぐ4F (〒102−0071) 東京都千代田区富士見2-7-2　ステージビルディング4F	☑ 現
	(〒　　)	□ 変更後
連絡担当者	氏名：新宿　大輔　　役職：リフォーム部　リフォーム課　課長 住所：(〒102-0071) 東京都千代田区富士見2-7-2　ステージビルディング4F TEL：03-1111-1235　　e-mail：○○○@○○○○○	□ 現
	氏名：**四谷　史郎**　　役職：**リフォーム部　企画課　課長** 住所：(〒**104-0061**) **東京都中央区銀座○ー△ー□** TEL：**03-1111-1236**　　e-mail：△△△@○○○○○	☑ 変更後

登録情報に変更ある場合は、変更後にチェックをし、変更後の内容を記入してください。

ベターリビング記入欄		

過去１年間のリフォーム工事の件数を記入してください。

■審査登録事業所

登録番号	R00000	過去１年間のリフォーム工事実績(元請)	**100** 件
(ふりがな) 事業所名	べたーりふぉーむかぶしきがいしゃ ベターリフォーム株式会社		☑ 現
			□ 変更後
(ふりがな) 住所	とうきょうとちよだくふじみ 2−7−2 すてーじびるでぃんぐ 4F 〒102−0071 東京都千代田区富士見 2-7-2　ステージビルディング 4F		☑ 現
			□ 変更後
管理責任者	氏名：飯田橋　一郎　　役職：代表取締役 東京都千代田区富士見 2-7-2　ステージビルディング 4F ℡：03-1111-1211　　e-mail：□○△@○○○○○		☑ 現
	氏名：　　役職： ℡：　　e-mail：		□ 変更後
ISO9001 認証取得	未取得		☑ 現
	□新規取得　□一時停止　□取消し　□リフォーム業の除外		□ 変更後

今回、提出する書類全てにチェックを入れて下さい。

■提出書類にチェックを入れて下さい。

(1) 必ず提出する書類

提出書類	□欄	ＢＬ欄
①リフォーム業務品質審査登録申請書（定期）	☑	□
②リフォーム業務品質基準適合状況報告書	☑	□
③審査登録料金払込書の写し	☑	□
④現に効力を有する保険証券の写し	☑	□

(2) 該当する場合にのみ提出する書類

提出書類	□欄	ＢＬ欄
⑤法令遵守宣言書	□	□

注１：(2) 該当する場合にのみ提出する書類の詳細については、同封されている「リフォーム業務品質審査登録　定期審査実施案内通知書」を参照ください。

注２：複数の審査対象事業所がある場合は、事業所毎に必要書類を提出してください。

記入例

リフォーム業務品質基準適合状況報告書

審査種別コード
（　　）

登録番号	**R00000**
登録事業者名 及び事業所名	**ベターリフォーム株式会社**

業務品質基準	
1-④	社内の指示命令系統が確立され、責任区分が明確になっていること

書類審査項目①	業務実施状況
業務内容と業務分担	□前回審査時と同様　　☑前回審査時から変更

※変更した場合は以下に業務内容と業務分担を記入してください。（□添付文書）

業務内容	担当部署又は担当者
アフターフォロー	**営業部に加え、工事部も担当することとした。**
工事検査	**工事部の検査担当者を指名した。**
CAD 図面作成	**設計部**
見積もり・積算業務	**社長から経理部へ変更した。**

書類審査項目②	業務実施状況
業務品質基準管理責任者	□前回審査時と同様　　☑前回審査時から変更

※変更した場合は以下に業務品質管理責任者を記入してください。（□添付文書）

役職	氏名
代表取締役	**飯田橋　一郎**

業務品質基準	
1-⑤	工事案件の関連文書を特定し、必要な期間保管することを定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
保管する文書	□前回審査時と同様　　☑前回審査時から変更
書類審査項目②	業務実施状況
保管方法	□前回審査時と同様　　☑前回審査時から変更
書類審査項目③	業務実施状況
保管期間	□前回審査時と同様　　☑前回審査時から変更

※ 変更した場合は以下に保管文書、保管方法、保管期間を記入してください。

（□添付文書）

保管文書名	保管方法	保管期間
契約書	**顧客別ファイルに加え、データ保管もすることとした。**	□（　）年　☑永久
見積書	**データ**	□（　）年　☑永久 **（保管期間の変更）**
図面一式を新たに保管することとした。	**顧客別ファイル**	□（　）年　☑永久
工事検査記録	**顧客別ファイルに保管することとした。**	☑（5）年　□永久
打合せ記録シート	**顧客別ファイルに保管することとした。**	□（　）年　☑永久
苦情処理対応書	**苦情処理ファイルに保管することとした。**	□（　）年　☑永久
		□（　）年　□永久
		□（　）年　□永久
		□（　）年　□永久

業務品質基準	
1-⑥	作業者、委託業務先選定の基準があり、定期的に委託業務先の評価を行なっていること

書類審査項目①	業務実施状況
委託業務先選定の基準	☐前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

※変更した場合は以下に評価している項目をチェック又は記載してください。
（☐添付文書）

評価している項目（選択肢）
☑法的資格の有無　☐技術力　☐請負金額　☐顧客への対応力
☐その他（以下へ記入）

電気工事に関しては電気工事施工管理技士の資格を有していることを選定の基準に追加した。

評価している項目が複数ある場合は、複数選択して下さい。これ以外の項目で評価している場合は「その他」にご記入下さい。

書類審査項目②	業務実施状況
委託業者の定期的な評価の実施	☐前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

※変更した場合は以下に評価の頻度についてチェックしてください。(☐添付文書)

評価の頻度（選択肢）
☐（　　）年に１度実施　☐工事案件毎に実施　☑その他（以下へ記入）

工事が完了し、引渡しした後に任意で「お客様アンケート」を実施することとした。内容は施工中のマナーや挨拶、現場でのトラブルの有無、満足度等をお客様に直接記入していただき、それを基に委託業者を評価する体制とした。

都度評価している場合は「工事案件毎に実施」に☑を入れて下さい。

業務品質基準	
1-⑦	苦情処理体制を整備していること。また、再発防止のため、事後処置として内容、原因、処理方法、対応結果を記録、保管するよう定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
苦情処理について、受付、責任者等へ報告し、処理をする体制	☐前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

※変更した場合は以下に苦情処理体制を具体的に記入してください。(☐添付文書)

苦情が発生した場合は、まずは現場担当者が対応する体制とした。その後、社長に状況を報告してから現場対応している。最終的には苦情の原因や処理した結果どうなったのかを苦情処理報告書に現場担当者が記入し保管する流れとした。

書類審査項目②	業務実施状況
苦情処理の記録	☑前回審査時と同様　☐前回審査時から変更

★書式提出　実際の苦情処理の記録文書を提出してください。(前回審査時から書式を変更された場合は、変更箇所をマーカー等で明示してください。)

個人情報保護等で提出が困難な場合は、空の書式を提出して下さい。

業務品質基準	
1-⑧	見積書は、記載すべき内容を定めた文書等があり、手順通り作成されていること

書類審査項目①	業務実施状況
決められた見積書（様式）	☑前回審査時と同様　☐前回審査時から変更

書類審査項目②	業務実施状況
見積書に記載すべき項目	☑前回審査時と同様　☐前回審査時から変更

書類審査項目③	業務実施状況
記載すべき項目を記載	☑前回審査時と同様　☐前回審査時から変更

★書式提出　実際に作成した見積書を提出してください。(前回審査時から書式を変更された場合は、変更箇所をマーカー等で明示してください。)

個人情報保護等で提出が困難な場合は、空の書式を提出して下さい。

業務品質基準	
1-⑨	施工前に対象工事の内容、工期、発注部品を総合的に確認してから、工事を開始することを定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
工事着工前の工事内容、工期、発注部材等の確認	□前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

※ 変更した場合は以下に自社での確認方法を具体的に記入してください。
（☑添付文書）

全ての工事に関して、着工前に工期や必要な発注を確認してから着工しています。特に 2 週間以上に渡るような規模の大きな工事の場合には工程表を作成し、お客様や委託業者に確認するようにした。（工程表参照）

★工程表、スケジュール表等を用いて工事内容、工期、納品、顧客の立会等の管理を行っている場合で、これらの表を前回審査時から変更した場合は工程表等を添付して下さい。

業務品質基準	
1-⑩	施工手順書もしくはそれに準ずる書面等を定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
必要な場合のために施工手順書（自社メーカー施工手順書等）の準備	□前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

※自社で手順書を作成した場合は手順書の名称を記入してください。（□添付文書）

- **ユニットバス施工手順書を作成**
  配管工事を自社施工しているため、各メーカーの商品毎の注意事項や特徴を一覧表にまとめ、取付設置説明書の写しをファイリングし、自社で取り扱っている全てのユニットバスに対応可能とした。

業務品質基準	
1-⑪	施工の適切な段階にチェックポイントを設け、適時確認する決まりを定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
適切な段階で必要な工事検査等の実施	☐前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

※変更した場合は以下に具体的に実施している工事検査内容等を記入してください。（☐添付文書）

検査の時期（複数選択可）
☐引渡し時（完了時）　☐工程毎（中間）　☐隠ぺい部　☑その他（以下へ記入）

工事期間中は毎日検査を行なうこととした（目視検査）

書類審査項目②	業務実施状況
工事検査等の記録	☑前回審査時と同様　☐前回審査時から変更

★書式提出　工事検査等の記録文書を提出してください。（前回審査時から書式を変更された場合は、変更箇所をマーカー等で明示してください。）

業務品質基準	
1-⑫	工事完了時にすべき内容を定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
引渡し時に顧客に説明する内容及び渡す書類等	□前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

※ 変更した場合は以下に引渡し時に説明する内容を記入してください。

（□添付文書）

引渡し時に機器の使い方やメンテナンスの方法は必ず説明することとした。
定期点検サービスについて引渡し時に、その内容を説明することとした。

※変更した場合は以下に引渡し時に渡す書類等を記入してください。

メーカーの保証書や取扱説明書は引き渡し時に必ず渡すこととした。
工事が完了した証明の為に、工事完了確認書に署名・捺印をもらい、控えを必ず渡すこととした。

業務品質基準	
1-⑬	アフターサービスの内容を定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
工事完了後の顧客からの要望等への確実な対応	☑前回審査時と同様　□前回審査時から変更
書類審査項目②	業務実施状況
①以外でアフターサービスがある場合の内容	□前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

※ 変更した場合は以下にアフターサービスの内容を記入してください。

（□添付文書）

前回審査時は工事完了後から１ヶ月後に訪問するだけの対応だったが、引渡し後１年毎にハガキ等を出して不具合が無いかの確認を行う体制に変更した。もし不具合や他に気になる箇所があれば早急に対応するようにしている。

業務品質基準	
2-①	見積書、重要事項等を提示、説明することを定めていること。必要な場合は都度顧客の承認を得ることを定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
適切な段階で顧客に対して、自社で定めた見積書・重要事項等を提示もしくは説明	☐前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

書類審査項目②	業務実施状況
上記で説明している内容で、必要な場合は書類に顧客の承認	☐前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

※変更した場合は以下に説明している重要事項等の内容を記入してください。
（☐添付文書）

重要事項の内容	顧客の承認の要・不要
サービス工事（自社負担分、見積り外）を説明するここととした。	☐ 要 ☑ 不要
電力、水道等の支給依頼をお願いすることとした。	☑ 要 ☐ 不要
見積書の内訳	☑ 要 ☐ 不要
	☐ 要 ☐ 不要
	☐ 要 ☐ 不要

顧客からサインや捺印をもらっている場合は要に☑してください。

業務品質基準	
2-②	打ち合わせ内容等をメモ、議事として記録し、必要な場合に確認することを定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
顧客との打ち合わせ内容等について打ち合わせ議事録等の作成	☑前回審査時と同様　□前回審査時から変更
書類審査項目②	業務実施状況
議事録等の記録	☑前回審査時と同様　□前回審査時から変更

★書式提出　打ち合わせの議事録等の記録文書を提出してください。（前回審査時から書式を変更された場合は、変更箇所をマーカー等で明示してください。）

個人情報保護等で提出が困難な場合は、空の書式を提出して下さい。

業務品質基準	
2-③	追加、変更発生時は、都度顧客の承認を得ることを定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
変更、追加箇所を顧客に提示後の着工	□前回審査時と同様　☑前回審査時から変更

※変更した場合は以下に顧客への提示の手段、方法を記入してください。
（□添付文書）

変更や追加工事が発生する場合は、必ずお客様に説明をし、まずは工期や見積りに関してお客様に了解をいただく体制とし、その後に正式な書面として見積書を提示し、着工という流れとした。ただし緊急の場合に限っては、口頭のみで承諾をいただいてから着工し、事後で正式な書面に捺印・サインをもらうこととした。

業務品質基準	
2-④	施工業者等に対して、顧客に説明した施工中における注意事項を周知することを定めていること

書類審査項目①	業務実施状況
施工中における注意事項	□前回審査時と同様　　☑前回審査時から変更

※ 変更した場合は以下に施工中の注意事項の内容を記入してください。
（☑添付文書）

施行中における現場でのマナーに関して、特に挨拶やタバコ等の当たり前の内容について、現場に掲示することとした。リフォーム工事は居住者がいる中での施工になるので、挨拶やマナーを特に重要と考えている。（添付文書参照）

書類審査項目②	業務実施状況
①についての施工業者に対する周知	□前回審査時と同様　　☑前回審査時から変更

※変更した場合は以下に周知の手段、方法を記入してください。（□添付文書）

半年に 1 回程度の委託先事業者を集めた会を開催しているので、そういった場を利用して周知することとした。

上記審査項目以外に業務等で変更した内容がある場合はご記入ください。

・施工管理者がいつどのような確認をするのかを明確にするために、施工進捗表を新たに作成した。工事着工初日に現場に設置し、施工管理者が決められた日に赴き確認内容を記入することとした。（別紙添付書式を参照）

・お客様打ち合わせシートを複写式にし、その場でお客様に一方をお渡しすることとした。従来は、シートに記入後一旦社に戻りコピーを作成、FAX もしくは次回来訪時に渡していたが、渡し忘れや情報のタイムラグが発生していたため、その防止策として機能している。（別紙添付書式を参照）

記入例

法令遵守宣言書

一般財団法人　ベターリビング
理事長　　那珂　正　様

弊社は、リフォーム業務品質審査登録制度の申請にあたり、本年度以前 4 年間（事業年度）弊社及び関連会社、全従業員、各事業が、建築基準法、建築士法、建設業法、特定商取引に関する法律、その他関係法令等に関して、以下いずれかに該当しリフォーム業務品質基準 1.(1)③「申請年度以前 4 年間（事業年度）に法令違反がないこと」の要求を満足していることを宣言いたします。

1. 上記法令等に関し、違反をしたことがない

2. 上記法令等に違反をしたが、現時点で既に違反処理が終了し、今後上記法令等の遵守を確約することを宣誓する

申請する年月日を記入して下さい。

宣言日　　2013　年　　5　月　　15　日

住　所　　東京都千代田区富士見 2－7－2　ステージビルディング 4F

事業者名　　ベターリフォーム株式会社

代表印にて押印して下さい。

代表者名　　飯田橋　一郎　　印

代表権のある方が必須となります。

登録審査の解説についてのお問い合わせ先

〒102-0071　東京都千代田区富士見 2-7-2　ステージビルディング 4F
一般財団法人ベターリビング　システム審査登録センター
リフォーム業務審査部
TEL:03－5211－0567　FAX:03－5211－0594　E-mail：blr-c@cbl.or.jp